

Design de serviços públicos – OGU e MDA

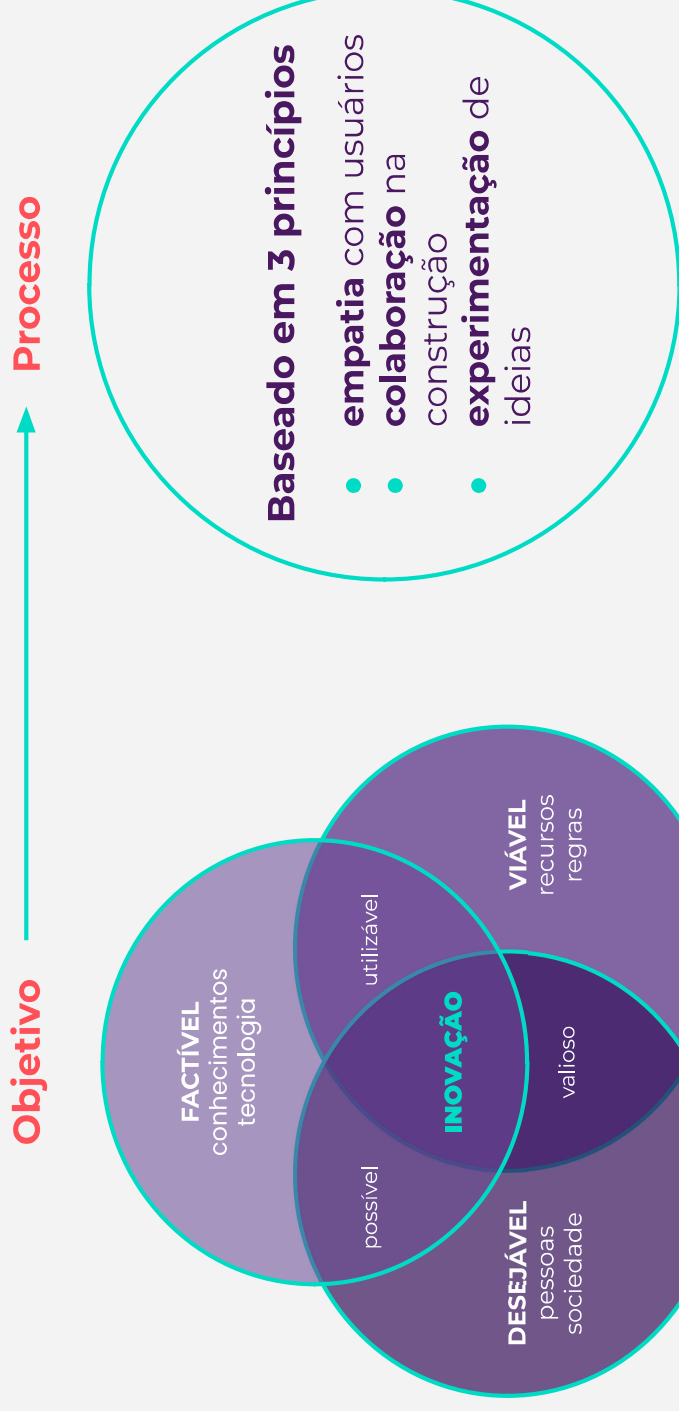
# Apresentação de resultados

CATÁLISE

CATALISE.SOCIAL



# inovação a partir do design



CATÁLISE

## Os principais resultados do projeto da OGU em parceria com o MDA, foram:

01

Participação ativa de **11 pessoas** de ambos os órgãos em oficinas para aprender metodologias de escuta ativa

02

**13 beneficiários do CAF** entrevistados para identificar o valor que o serviço entrega para eles e as dificuldades de acesso

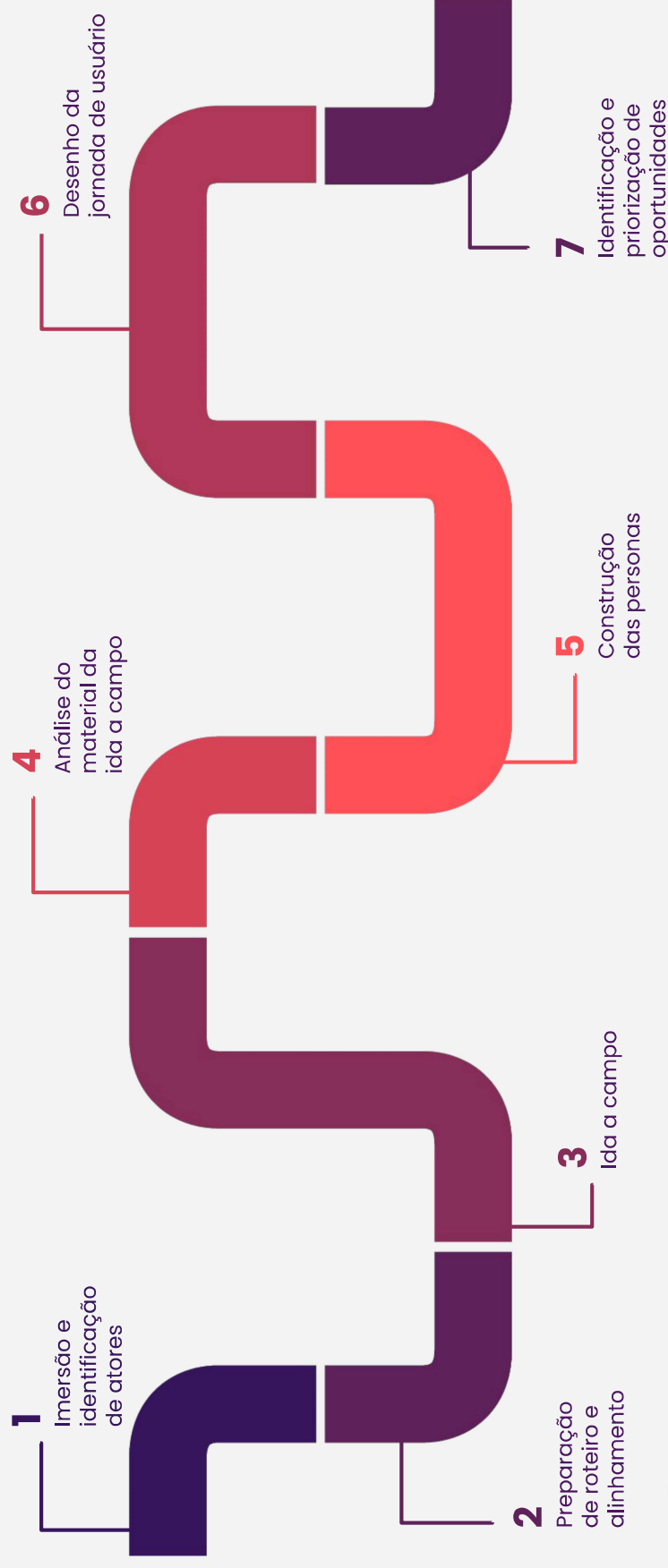
03

**2 personas e uma jornada de usuário** desenhada para sintetizar os achados da pesquisa

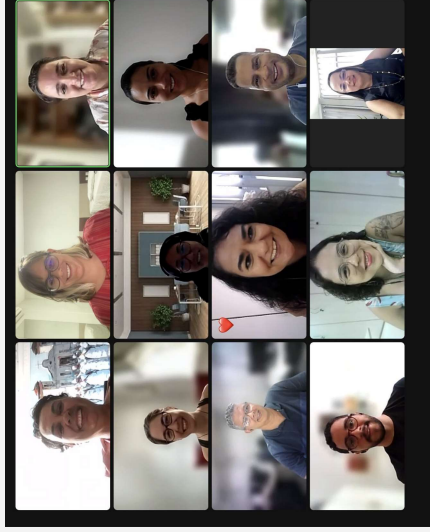
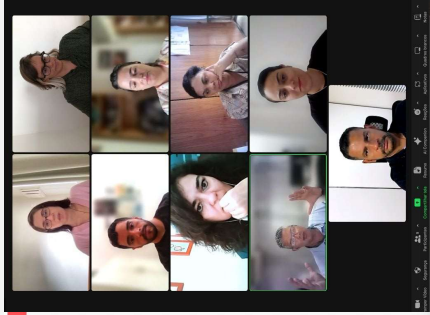
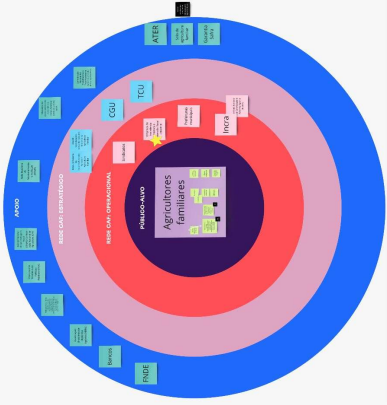
04

Identificação de **12 oportunidades de aprimoramento do CAF**, que foram priorizadas de acordo com o seu impacto e viabilidade

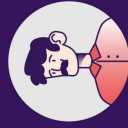
# Durante um mês as equipes participaram de 6 oficinas aprendendo na prática o processo de design



CATÁLISE



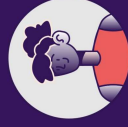
## No projeto focamos em entender as dores e necessidades de dois perfis de beneficiários do CAF:



**Agricultor assentado**

Marcos

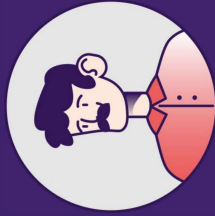
Eu busquei o CAF para conseguir obter créditos públicos e privados e ter acesso a políticas de incentivo ao agricultor para então crescer meu negócio.



**Líder comunitária**

Camilla

Acredito que a política do CAF é um caminho para melhorar a vida das pessoas no campo. Por isso, como representante da minha comunidade, busco meios de facilitar o acesso das pessoas a ele.



# Agricultor assentado

Marcos

(participa de cooperativa  
ou associação)

## ESCOLARIDADE

EF Incompleto

3º grau completo

Baixas

Altas

## HABILIDADES TECNOLÓGICAS

### SONHOS/MOTIVAÇÕES

- Aumentar a produção e crescer o negócio
- Ter maquinário para produção

### DIFICULDADES NO TRABALHO

- Falta de escritura da terra, dificuldade de acesso ao crédito e outras políticas públicas;
- Pouca clareza dos processos necessários para tirar certificações e outros documentos;
- Alto custo de aquisição de insumos para a produção;
- Dificuldade de escoar a produção, principalmente por causa do alto custo de transporte.
- Mão de obra ausente ou muito cara.

## Eu busquei o CAF para conseguir obter créditos públicos e privados e ter acesso a políticas de incentivo ao agricultor para então crescer meu negócio.

Marcos, um agricultor assentado com uma pequena produção familiar, sonha em aumentar a sua produção e crescer seu negócio. Para isso, ele buscou se inscrever como fornecedor da PAA federal, mas não foi aceito pela falta do CAF. Apesar de não conhecer esse documento, o sindicato o orientou e após semanas enfrentando filas e indo de um órgão público ao outro, ele conseguiu reunir todos os documentos necessários para fazer o seu cadastro.

Contudo, na primeira tentativa, ao chegar no sindicato para fazer a inscrição, o responsável pelo cadastro não estava lá, o que fez com que Marcos tivesse que voltar na semana seguinte. A inscrição foi demorada e Marcos saiu de lá desanimado por mais uma tarde de trabalho perdida. No dia seguinte, Marcos conseguiu se inscrever no PAA federal.

### DIFICULDADES COM O CAF

- Documentação necessária de várias órgãos
- Dificuldade de deslocamento para realizar o cadastro
- Informações desencontradas sobre o CAF (vários órgãos sem comunicação)
- Processo demorado do cadastro
- Atendimento irregular: falta informação e/ou sensibilidade dos cadastradores

### SUGESTÕES DE MELHORIA

- Desburocratizar e automatizar o preenchimento de dados
- Inscrição no CAF junto com as vistorias técnicas pelas secretarias. Ou de outra maneira, mas ser realizado no domicílio.



## Líder comunitária

Camila

(agricultora familiar assentada e presidente da associação de trabalhadores rurais)

### ESCOLARIDADE

EF Incompleto

3º grau completo

Baixas

Altas

### HABILIDADES TECNOLÓGICAS

### SONHOS/MOTIVAÇÕES

- Promover sustentabilidade ambiental e energética e ser reconhecido por isso
- Promover mais consciência social e união entre os agricultores
- Obter o título da terra
- Aumentar e melhorar a produção, levando ao crescimento de seu negócio
- Valorizar o trabalho e as conquistas coletivas da sua comunidade

### DIFICULDADES NO TRABALHO

- O acesso à internet nos assentamentos é precário, além de a comunidade em geral ter dificuldade com uso de tecnologias
- Falta de subsídios/crédito para compra de insumos e maquinários para melhorar e expandir a agricultura familiar
- As estradas de baixa qualidade e o transporte dificulta o escoamento da produção
- Por ter dificuldade em ter a titulação da terra, não é reconhecido como agricultor familiar
- Burocracia para atendimento do INCRA

**Acredito que a política do CAF é um caminho para melhorar a vida das pessoas no campo. Por isso, como representante da minha comunidade, busco meios de facilitar o acesso das pessoas a ele.**

Camila é uma agricultora assentada e presidente de uma associação. Ela enfrenta desafios na busca pela titularidade da propriedade e promove a união dos agricultores, visando a sustentabilidade ambiental e econômica. Após saber, em uma visita rotineira à EMATER, que o CAF substituirá o DAP, ela mobiliza os associados para a inscrição. Para facilitar o processo, se oferece para levar os documentos de todos até a EMATER, já que a locomoção é custosa devido à distância e à falta de transporte público. Embora, após várias idas e vindas, ela consiga cadastrar seus colegas, não consegue sanar todas as suas dúvidas, sentindo-se despreparada para isso.

Obter seu próprio CAF já é mais complicado, pois o INSS exige a presença de seu marido para a emissão do CNIS. Ele trabalha muito e dificilmente consegue se ausentar da terra. Após meses, com a colaboração dele, Camila finalmente consegue obter seu CAF em uma inscrição demorada.

### DIFICULDADES COM O CAF

- Ter que se locomover para o local de atendimento do CAF, além dos diferentes diferentes locais para emitir documentos
- Precisa de uma documentação extensa pessoal, além do cônjuge (no caso de pessoas casadas)
- Tem dúvidas sobre os processos e utilização do CAF devido à pouca divulgação sobre o serviço
- Tempo longo da inscrição no CAF, sendo normalmente mais de 1 hora
- Muitos produtores assentados não fazem CAF por medo de perderem suas terras (falta de título)
- Os próprios cadastradores tem dúvidas e são pouco ágeis
- Já encontrou casos de pessoas cobrando indevidamente para fazer a inscrição no CAF

### SUGESTÕES DE MELHORIA

- Aumentar a difusão de informações sobre o CAF por meio de capacitação de líderes comunitários que podem auxiliar outros agricultores na emissão do CAF
- Diminuir a quantidade de documentos obrigatórios e possibilitar a checagem automática de documentos e dados via conexão de bancos de dados de diferentes órgãos públicos.
- Melhorar o transporte para ajudar a ir até o posto para cadastramento ou aproveitar visitas técnicas nas propriedades para realizar o cadastro



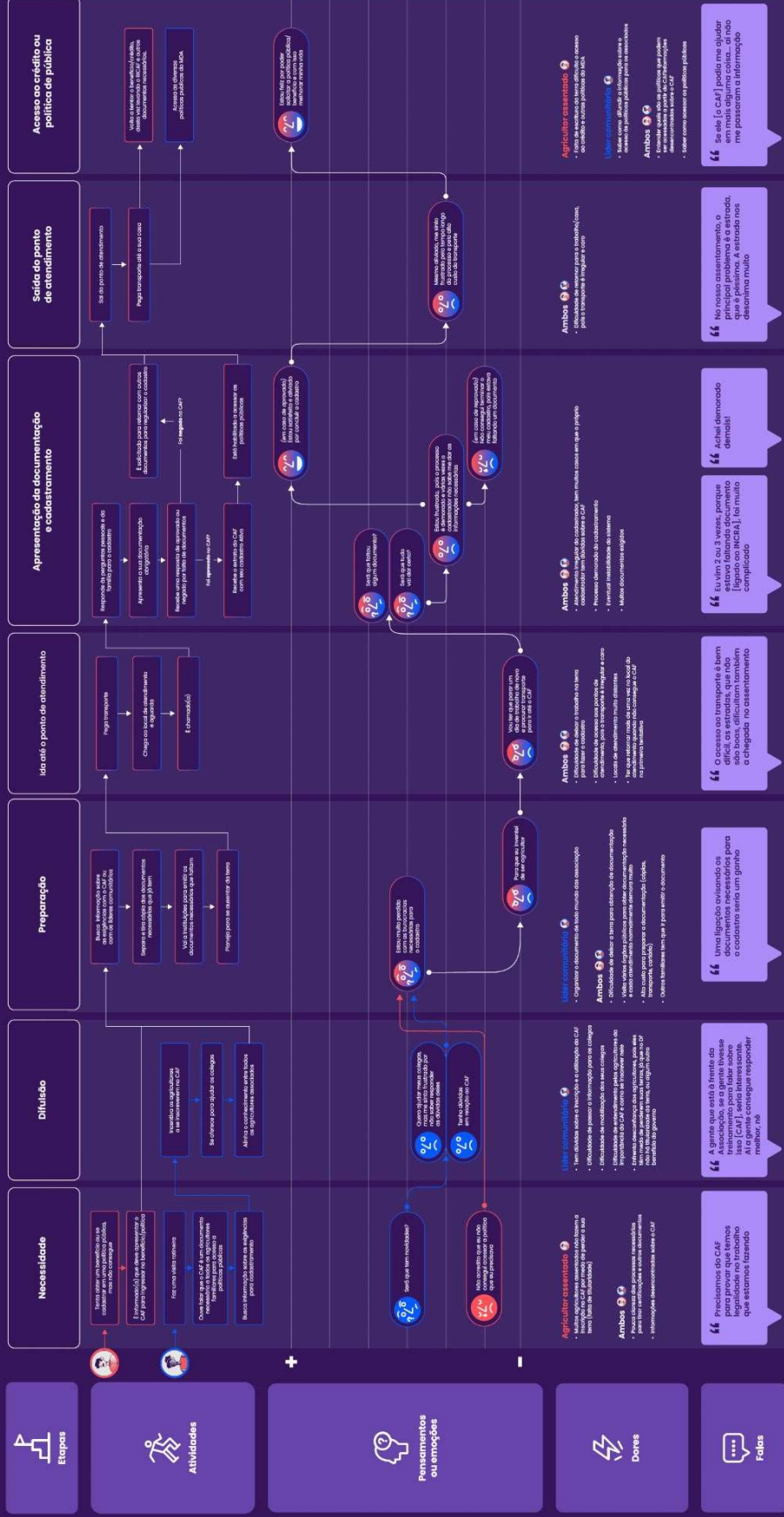
# Jornada dos beneficiários do CAF

Jornada desenvolvida em 6 oficinas com times do MDA e OGU, a partir de insumos **análise documental**, **entrevista** com especialistas e **pesquisa de campo** com 13 beneficiários da política de Cadastro do Agricultor Familiar.

Personas presentes nesta jornada:



Siga as cores correspondentes (vermelho - **agriculor assentado** & azul - **líder comunitária**) para localizar insumos específicos a cada persona. Na presença do gradiente, as informações correspondem a ambas as personas.



“Se ele [o CAF] podia me ajudar em mais alguma coisa... aí não me passaram a informação”

“No nosso assentamento, o principal problema é a estrada. A estrada não está em boas condições”

“Achei demorado demais”

“Eu vim 2 ou 3 vezes, porque estava faltando documento oficial, foi muito complicado”

“O acesso ao transporte é bem difícil, as estradas, que não tem, não tem, não tem, não tem, não tem”

“Uma ligação avaliando os documentos necessários para o cadastro seria um ganho”

“A gente que está à frente do tratamento para fazer sobre o CAF, seria interessante que a gente conseguisse melhorar”

“Precisamos do CAF para provar que temos acesso a crédito, para que a gente possa melhorar”

**Agriculor assentado**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Ambos**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Ambos**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Ambos**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Ambos**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Líder comunitária**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Ambos**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Líder comunitária**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Agriculor assentado**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

**Ambos**

- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.
- Não tenho acesso a crédito.

## Foram identificadas seis dores principais das personas em relação ao CAF

**01**

**Pouca informação disponível e falta de coesão** entre funcionários, secretaria e associação

**02**

**Desconfiança do serviço** por medo de perderem suas terras ou outros benefícios

**03**

**Alto custo de locomoção para** emitir os documentos necessários e ir até o local de atendimento CAF

**04**

**Documentação extensa** que aumenta o custo e a dificuldade da emissão do CAF

**05**

**Processo demorado de cadastro e sistema instável**

**06**

**Grandes variações do preparo dos funcionários**, que muitas vezes têm dúvidas sobre o processo

# A partir das dores, identificamos cinco grupos temáticos e priorizamos as principais oportunidades

## OPORTUNIDADES DE COMUNICAÇÃO

1. Inserir informações sobre o CAF nos sites e locais das políticas parceiras
2. Criar um card (papel) com a informação sobre a necessidade de atualizar depois de dois anos e com todas as políticas que o agricultor pode acessar por meio do CAF e instruções

## OPORTUNIDADES NOS PONTOS DE ATENDIMENTO

1. Aumentar os pontos de cadastramento
2. Mutirão nas propriedades rurais para orientação sobre documentação e, depois, inscrição no CAF (inscrição domiciliar)

## OPORTUNIDADES AJUDA DO SISTEMA

1. Sistema com respostas no próprio sistema (chatbot) para o cadastrador

# CATÁLISE



[oi@catalise.social](https://www.linkedin.com/company/catalise-social)

[www.catalise.social](https://www.catalise.social)

**A jornada foi um primeiro passo rumo a uma escuta mais proativa de usuários de serviços públicos. Aqui estão alguns caminhos possíveis para continuar o trabalho:**

**Realizar a expansão da pesquisa para incorporar outros perfis de beneficiários do CAF**

**Aplicar a metodologia em outros serviços que podem se beneficiar da parceria com a OGU**

**A comunicação parece ser um dos principais meios para sanar as dores relacionadas ao CAF**

### **OPORTUNIDADES DE MELHORIA DO SISTEMA**

- 1.** Auto cadastro para os agricultores
- 2.** Integração com as bases do governo federal para que a pessoa não precise levar tantos documentos
- 3.** Simplificação do formulário de inscrição
- 4.** Sistema salvar o preenchimento parcial

### **OPORTUNIDADES CADASTRADORES**

- 1.** Promover encontros e trocas de experiência para cadastradores
- 2.** Programa de capacitação contínua da rede de cadastramento
- 3.** Pesquisa de opinião com o usuário sobre o serviço (pós-atendimento)